

STRATEGI MENDAPATKAN KONSUMEN DI *COLORS PUB AND RESTAURANT*

(STUDI DESKRIPTIF TENTANG UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH MEMBER
DI *COLORS PUB AND RESTAURANT*)

kk
Fis PW 29 / 03

TUGAS AKHIR

wrd
s



OLEH :

ASNI WIDYASTUTI

NIM : 079910573-S



**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Genap 2002/2003

HALAMAN PERSETUJUAN

**Diajukan Sebagai Persyaratan
Penyelesaian Studi Program Pendidikan Diploma III Pariwisata
Universitas Airlangga Surabaya**

**Setuju untuk diujikan
Surabaya, 15 Juni 2003**

Mengetahui/Menyetujui

Dosen Pembimbing



M. Nurdin Razak S. sos
NIP: 132 230 972

ABSTRAKSI

Bisnis pub dan restoran, saat ini merupakan bisnis yang penuh persaingan. Oleh karena itu prioritas utama dalam setiap usaha seharusnya adalah untuk mendapatkan dan mempertahankan konsumen. Obsesi terhadap konsumen adalah faktor terpenting yang menentukan kesuksesan pada dunia usaha dan bisnis. Dalam dunia usaha yang sangat kompetitif ini, kesuksesan akan datang pada orang-orang yang menyadari bahwa konsumen adalah modal usaha yang paling penting. Karena konsumenlah yang membiayai semua gaji, upah, dan deviden. Jika tidak konsumen akan pergi ke tempat yang lebih memperhatikannya.

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang *entertainment, food and beverage* di Surabaya, dengan berbagai strategi *Colors Pub and Restaurant* semaksimal mungkin untuk mendapatkan konsumen, agar tetap bertahan di dunia usaha dan bisnis yang penuh persaingan ini. Salah satu cara yang digunakan adalah menjadikan konsumen tersebut untuk loyal yaitu dengan menjadi *member*. Oleh karena itu, berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan jumlah *member*.

Penelitian ini mendeskripsikan tentang upaya untuk meningkatkan jumlah *member* di *Colors Pub and Restaurant*. Dalam kesempatan ini peneliti berusaha untuk memahami serta mempelajari data-data yang diperoleh dari wawancara, pengamatan, dan penggunaan dokumen yang erat hubungannya dengan permasalahan yang dihadapi yang kemudian data-data tersebut diolah sedemikian rupa sehingga peneliti mendapatkan asumsi atau jawaban sementara dari masalah yang dihadapi. Kemudian peneliti melanjutkan penelitian untuk mendapatkan jawaban atau pemecahan dari permasalahan tersebut.

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan jumlah *member* adalah dengan memberikan banyak keuntungan dan kemudahan pada *member*, melakukan pendekatan personal, mengadakan perubahan-perubahan yang inovatif dan selalu kreatif, memperluas segmennya dengan jangkauan yang lebih luas, melakukan pendekatan persuasif ke konsumen maupun ke *company*, menciptakan suasana yang nyaman dan selalu menyajikan program-program yang menarik merupakan salah satu faktor penting untuk dapat menarik konsumen datang ke *Colors Pub & Restaurant* dan meningkatkan loyalitas *member*.